

# Social Responsibility Report

## 社会责任报告



北京中大华远认证中心  
Beijing ZhongDaHuaYuan Certification Center

# 2014

## 目 录

一、报告说明 .....	3
二、中心主任致辞 .....	1
三、中心概况 .....	3
(一) 组织机构 .....	3
(二) 业务范围 .....	4
四、社会责任管理 .....	5
(一) 社会责任辨识 .....	5
(二) 利益相关方的识别和参与 .....	6
五、社会责任绩效 .....	7
(一) 规范治理、稳健经营 .....	7
(二) 传递信任、服务发展 .....	12
(三) 员工发展、权益保障 .....	16
(四) 倡行环保、节能减排 .....	21
(五) 关爱社会、热心公益 .....	22
六、未来展望 .....	23



## 一、报告说明

### ■ 时间范围

2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

### ■ 发布周期

年度报告，一般在下一年度 2 月底前发布。

### ■ 称谓说明

为便于说明，报告中的“我们”、“中心”、“中大华远”指代北京中大华远认证中心的总部，“分支/办事机构”指代北京中大华远认证中心的分中心和办事处，“国家认监委（CNCA）”指代“中国国家认证认可监督管理委员会”，“国家认可委（CNAS）”指代“中国合格评定国家认可委员会”，“认证认可协会（CCAA）”指代“中国认证认可协会”。

### ■ 组织范围

中心整体（组织机构参见“中心概况”）。

### ■ 报告发布

于 2013 年 2 月、2014 年 2 月连续 2 年发布了报告。

### ■ 数据说明

如无特别说明，本报告的财务数据以人民币为单位。本报告所披露的数据为 2014 年度数据，由于统计区间问题部分数据与最终统计数据略有差异。

### ■ 编制依据

国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》

国家认证认可监督管理委员会《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》

国家标准化管理委员会《社会责任指南》

国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南》

### ■ 可靠性承诺

北京中大华远认证中心保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。



## ■ 发布形式

本报告以印刷品和电子文件两种形式发布，其中电子文件可在北京中大华远认证中心网站（<http://www.zdhy.net>）查询。

## ■ 意见反馈

真诚欢迎您通过报告随附的《意见反馈》，或以其他各种形式表达您的意见和建议。

北京中大华远认证中心质量部

地 址：北京市西城区阜成门外大街乙 22 号

邮 政 编 码：100833

电 话 / 传 真：010-68396642

电 子 邮 件：zlb@zdhy.net

网 址：<http://www.zdhy.net>



## 二、中心主任致辞

2014 年，中大华远走过了不平凡的一年。在国家认监委（CNCA）、认可委（CNAS）及地方认监部门的监督 and 指导下，中心深入推进改革创新、明确市场导向、加强分支机构管理、全面提升服务水平、努力追求“更有作为”的目标，实现了认证业务和经济效益的稳步增长。同时，中心完善了社会责任指标体系、加强相关方沟通、秉承诚信经营的一贯作风积极回馈社会，形成了履行社会责任、推进可持续发展的新局面。

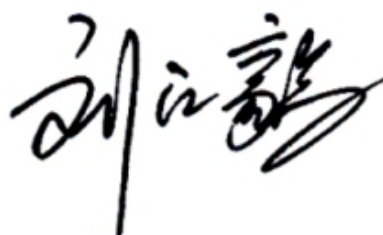
**坚持规范经营。**我们本着“公正、有效、服务、权威”的方针，严格遵守法律法规、规则规范、职业道德和行业自律要求，诚信、规范运作，与行业同道开展公平竞争；积极研究认证技术，为客户提供优质服务；细化部门管理职责，落实分支机构管理要求，显著提高了综合服务能力；深入推进风险管理制度的完善，严格把控认证风险，为下一步市场开发打下了坚实的基础。

**坚持队伍建设。**我们秉承“以人为本”的原则，完善了职级设置、薪资结构等管理制度，保障了员工的稳定收入，明确了各层次管理人员的发展空间；高度重视员工职业健康安全，努力改善工作环境和条件；完善了管理层梯队建设，努力做到因材施教、人尽其职；加强内部培训课程的开发，提高人员的管理能力、执业能力、专业技术能力及整体素质；广泛开展各类文体活动，打造温暖、健康、积极向上的和谐氛围。同时，继续落实党建及党员发展工作，采取“成熟一个、发展一个”的办法，把思想积极的优秀员工吸纳到入党积极分子队伍中来；深入开展“创先争优”活动，以“先进”、“优秀”为目标，以党员群众满意为标准，积极引导党员在本职岗位上、在日常生活中树立良好形象，起率先垂范作用，从而激励全体员工坚定理想信念、保持工作激情、增强服务意识、争当先进优秀。

**坚持节能减排。**我们倡导“节约、环保”理念，积极推行绿色办公、绿色出行，在日常工作中通过各种节能减排的方式和手段，降低日常办公环节的能源消耗和碳排放；在设备、耗材采购中首选低碳节能的绿色产品；在出行安排方面，采取了首选公共交通、规划最优路线、就近派遣人员等措施。同时，我们充分发挥自身专业技术优势，将能源管理体系认证领域作为业务拓展、技术研究的新重点，在客户服务和新业务开发过程中，积极倡导节能降耗、建立健全能源管理。

**坚持社会责任指标化管理。**我们建立并实施了涉及中心各项管理活动的社会责任制度，要求全员参与，将履行社会责任的理念充分融入到中心管理体系中。我们通过完善《社会责任指标》及对各项指标完成情况进行统计分析，把握中心践行社会责任及回馈社会的方向，从而更好地“传递信任、服务发展”。

新的一年开启新的希望，创新发展开辟新的征程。在新的一年里，我们要全面贯彻党的十八届三中全会、四中全会及中央经济工作会议精神，在经济发展“新常态”下，迎接新机遇、适应新特征；切实增强改革意识、法治意识、服务意识、责任意识，全面提高经营管理水平；充分发挥“公正”、“权威”的品牌优势，积极探索创新服务，为相关方和参与者提供信心和信任；积极践行社会责任，深入推进可持续发展，为全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献力量。

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to Liu Jinqing, the Chairman of the Board of Directors of the China Center for International Economic and Trade Arbitration and Conciliation (CCITAC).

二〇一五年二月

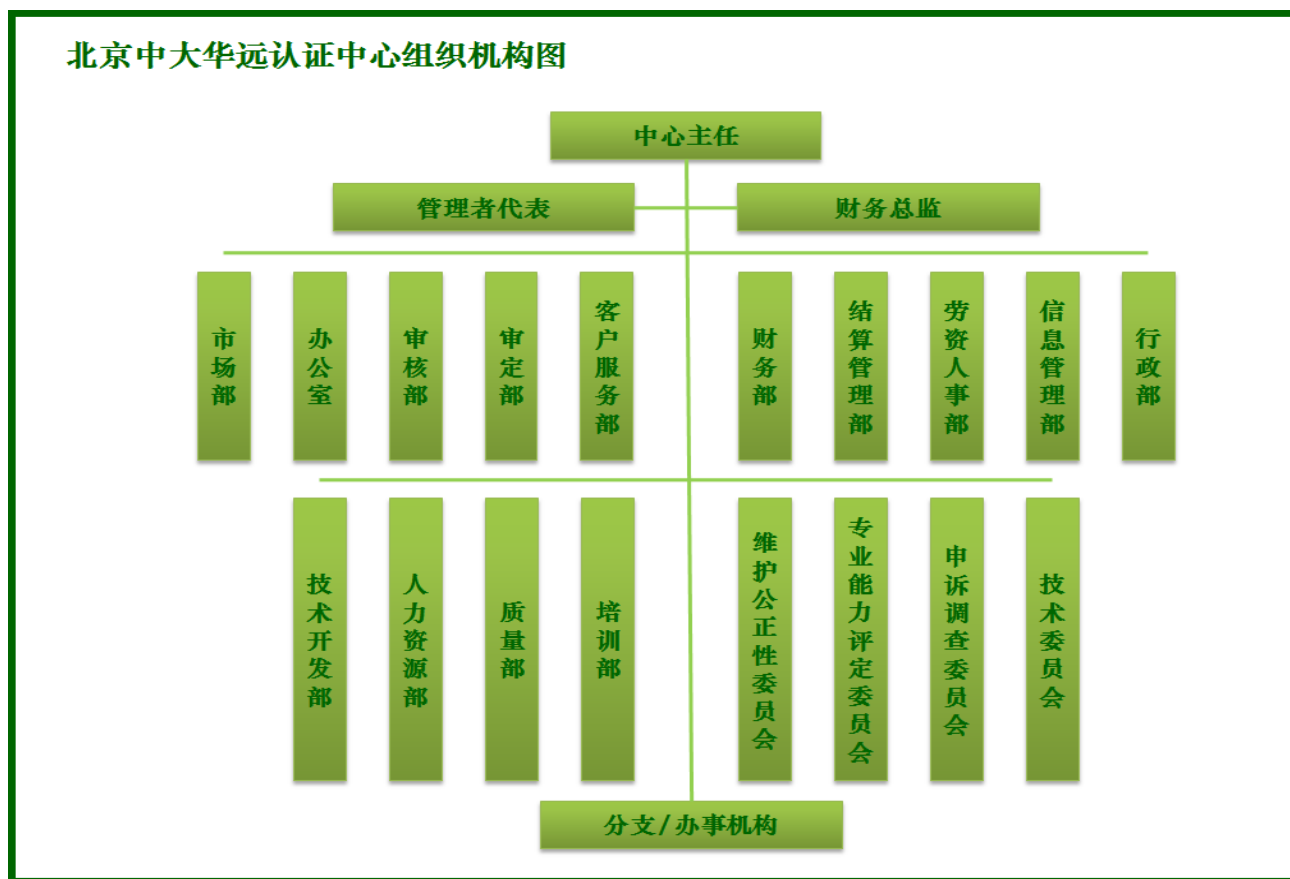
### 三、中心概况

北京中大华远认证中心（CNCA-R-2002-020）隶属于国务院国有资产监督管理委员会，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，并获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和美国国家标准协会——美国质量协会认可委员会（ANAB）认可的具有独立法人资格的第三方认证机构。

#### （一）组织机构

##### 1、中心总部

中心于 2014 年初对组织机构进行了调整，目前下设 14 个管理部门，4 个专门工作委员会。详见下图：



##### 2、分支/办事机构

中心的分支/办事机构包括 1 个控股子公司（混合所有制）、11 个分中心及 4 个办事处。经过二十余年的不懈努力，中心认证业务已覆盖东北、华北、华南、华东、西南等我国大部分地区。详见下图：

北京中大华远认证中心分支/办事机构分布图



## （二）业务范围

中大华远拥有一支来自各行各业、具有扎实专业技术知识和丰富实践经验的审核人员和技术专家队伍，在质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点（HACCP）体系、乳制品生产企业良好生产规范（GMP）和危害分析与关键控制点（HACCP）体系、能源管理体系、绿色市场（农副产品批发、零售）、自愿性产品（皮革及皮革制品）等 9 大业务领域开展认证服务，专业类别涉及除造船业、航空航天、供气业以外各类产品的加工制造、建筑施工、批发零售、餐饮服务、仓储运输、金融服务、信息技术、房地产、科技文化服务等诸多行业，确保我们能够为众多行业的组织提供优质的认证服务。

## （三）企业文化

战略目标——立足轻工行业背景，打造一流的合格评定服务品牌；

管理方针——公正、有效、服务、权威；

经营理念——以人为本、诚信经营、稳中求进、可持续发展；

责任理念——依法治理、守法经营、公正评价、诚信服务；

中心使命——为客户提供最优质的认证服务，促进企业管理水平的提升，为相关方和参与者提供信心和信任。



## 四、社会责任管理

2014 年，中心“社会责任”理念深度融入了现有管理体系中，进一步完善了社会责任管理架构和利益相关方沟通机制，明确了社会责任辨识、议题和优先顺序的确定、利益相关方信息收集等的职责要求，确定了社会责任绩效评价的准则和报告制度。

### （一）社会责任辨识

中心根据履行社会责任的“七大核心主题”，结合具体情况，制定了《北京中大华远认证中心社会责任管理架构》（见下图，以下简称“架构”）。《架构》由总部各部门、各分支机构集体讨论制定，责任的履行涉及中心人力资源、劳动关系、财务资源、客户关系、业务运作、信息和风险控制等管理方面；根据中心发布《社会责任报告》2 年以来的社会责任绩效，确定了中心 2014 年度社会责任议题，并针对影响范围确定了议题的优先顺序；针对各项议题所涉及的相关管理活动指定了绩效评价指标。

北京中大华远认证中心社会责任管理架构



## （二）利益相关方的识别和参与

利益相关方的信任是我们发展的基础。我们多方面识别利益相关方，分析了他们的关注点与期望，致力于创造条件推进相关方参与中心的管理和监督，通过文件发布、电话沟通、宣传手册、网站发布、内刊交流、会议评审等方式向相关方披露中心日常运营和社会责任管理的有关信息。

### 北京中大华远认证中心与利益相关方的沟通机制

利益相关方	关注点与期望	互动方式
<b>政府及监管机构</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵纪守法，依法纳税，合规经营</li> <li>● 实现认证有效性的综合能力保障</li> <li>● 履行社会责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 执行国家政策、法律法规、标准及其他规范性文件</li> <li>● 不超范围经营，照章纳税</li> <li>● 按要求公布或报告相关信息</li> </ul>
<b>客户</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供高品质的服务</li> <li>● 保证服务能力</li> <li>● 满足客户多样化需求</li> <li>● 保障客户信息安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 按合同规范服务</li> <li>● 客户满意度调查</li> <li>● 电话、邮件、传真、信件信息反馈</li> <li>● 客户交流会议</li> <li>● 宣传手册及内部刊物的沟通与交流</li> </ul>
<b>员工</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 薪酬福利与权益保障</li> <li>● 职业健康与安全</li> <li>● 晋升与发展</li> <li>● 能力培训</li> <li>● 保证办公环境和条件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 与员工签订劳动合同，保障其合法权益</li> <li>● 内部研讨、课程培训</li> <li>● 职级晋升透明化</li> <li>● 开展文化娱乐活动，丰富员工生活</li> <li>● 通过内刊、论文集等展现员工风采</li> </ul>
<b>科研机构</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 技术创新</li> <li>● 联合培养人才</li> <li>● 互利共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 理论与课题研究</li> <li>● 日常交流</li> <li>● 专题研讨会</li> </ul>
<b>投资方</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 收益回报</li> <li>● 权益保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 风险管控</li> <li>● 定期会议</li> <li>● 经营业绩通报</li> </ul>
<b>行业组织、协会</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵守行业规范</li> <li>● 合作与分享</li> <li>● 科研创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 接受监督与考核</li> <li>● 及时沟通、拜访</li> <li>● 参与行业协会相关论坛、会议、培训和推广活动</li> </ul>
<b>社区与公众</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 促进就业</li> <li>● 支持公共事业发展</li> <li>● 节能减排、生态保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供就业机会</li> <li>● 员工志愿者活动</li> <li>● 参与慈善和公益活动</li> </ul>
<b>社会媒体</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 信息披露与传播</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 接受访问和信息披露</li> </ul>

## 五、社会责任绩效

### （一）规范治理、稳健经营

#### 1、优化组织结构，提高综合服务能力

- 2014 年 10 月，中心以原上海分中心为基础出资设立的控股子公司——中大华远认证中心（上海）有限公司（以下简称“上海有限公司”）获得国家认监委（CNCA）批准，原上海分中心认证业务由上海有限公司承接管理。借此，上海有限公司改善了办公条件、扩充了认证人员队伍，借助上海自由贸易区的优势，协助中心积极开发认证市场，为上海及周边地区的广大认证客户提供更优质的认证服务；
- 2014 年 12 月，中心以原天津办事处为基础设立的天津分中心获得国家认监委（CNCA）批准。目前，天津分中心按中心要求积极开展宣传推广工作。
- 2014 年，为了改进信息管理，建立综合信息服务平台，中心组建信息管理部，选派和聘用了具备相关专业技能的人员负责相关工作。近一年来，信息管理部对中心网站、服务器、业务管理系统及数据库进行了更新和完善，对中心网络信息资源进行了科学、有效的调配，特别针对国家认监委（CNCA）信息上报的时间要求开设了“绿色通道”，保证了认证信息的及时、准确上报；
- 2014 年，为了提高中心的综合管理能力和服务水平，中心组织各部门、各分支机构对管理职责进行了梳理和调整，由各部门、各分支机构负责人针对更加全面、细化的管理要求，从管理意识、服务意识、责任意识等方面对相关人员实施了培训。通过培训，中心认证人员管理能力和服务水平得到进一步提高。

#### 2、制修订管理体系文件，确保规范管理

2014 年，为了持续满足国家法律法规、规则规范的要求，中心先后组织了 3 次对管理体系文件的集中修订，具体修订工作如下：

- 2014 年初，依据 CNAS-CC131:2014《质量管理体系审核及认证的能力要求》（等同 ISO/IEC TS 17021-3:2013）和《质量管理体系认证规则》的要求，结合中心部门设置和职责变化以及 GB14881-2013 标准实施的需要，中心对 F 版管理手册、公开文件、程序文件、支持文件、相关工作表格、作业指导书（QMS、EMS 和 50430）进行了修订，修订文件的发布日期为 2014 年 4 月 15 日；

- 2014 年 6 月，依据 CNAS-EC-041:2014《食品安全管理体系认证机构依据新版专项技术规范实施认证的认可转换说明》、《中心 FSMS 认证依据新版专项技术规范实施认证的转换工作计划》，结合中心 CNAS 评审不符合整改的需要，对中心部分体系文件及工作表格进行了制修订，修订文件的发布日期为 2014 年 8 月 8 日；
- 2014 年 11 月，根据《能源管理体系认证规则》和 CNAS-CC106:2014《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》（IAF MD11:2013）等 CNCA、IAF、CNAS、ANAB 最新发布相关认可文件的要求，结合中心 ANAB、CNAS 评审不合格整改的需要，对中心部分体系文件及工作表格进行了制修订，修订文件的发布日期为 2015 年 1 月 1 日；
- 此外，针对分支/办事机构日常管理活动的工作要求，中心特制订 QT-15《北京中大华远认证中心分支/办事机构管理补充规定》（发布日期为 2014 年 7 月 1 日），并要求各分支/办事机构依据上述规定完成各自管理补充文件的修订工作。

### 3、守法经营、公平竞争

#### ● 守法经营

中大华远作为独立的第三方认证机构，深刻认识到遵守法律法规及认证认可的规范性文件是机构生存最基本的要求，是为客户提供公正、规范认证服务的基础，任何违反法律法规的活动时中心生存和发展的最大风险。中心严格遵守国家各项法律法规，按照《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等有关规定开展认证业务活动，同时，积极收集、识别认证行业相关的法律法规、技术规范，认真学习和研究，及时转化为中心的管理要求，以保证中心业务开展的合规性。2014 年，中心及各分支机构未发生因违反法律法规而受到处罚的情况，在国家认监委及地方认证监管部门的例行检查中表现良好。

#### ● 公平竞争

中大华远自觉遵守行业自律规范，恪守职业道德、商业道德，杜绝商业贿赂，反对不正当竞争和欺诈行为。中心本着公平、公正、真诚的态度对待每一个认证客户，自从业以来未发生对客户存在歧视的现象。

### 4、业务状况和财务状况

#### ● 业务状况

2014 年，中心颁发认证证书共计 6446 张，各认证领域发证量及增长率详见下表：

、

认证领域	2013 年发证量	2014 年发证量	增长率 (%)
QMS	4026	3916	-2.7
EMS	1185	1198	1.1
OHSMS	840	900	7.1
FSMS	252	224	-11.1
HACCP	104	110	5.8
乳 HACCP	35	62	77.1
乳 GMP	18	21	16.7
绿色市场	8	4	-50
产品认证	1	0	-10
EnMS	9	11	22.2
总计	6478	6446	-0.5

截止到 2014 年底，中心有效认证证书合计 16721 张。自 2011 年以来，累计颁发有效认证证书数量呈逐年递增趋势，年平均增长率约为 10%。各认证领域有效认证证书数量详见下表：

认证领域	证书类型	有效 认证证书数量	到期失效 认证证书数量
QMS	CNAS	8542	397
	ANAB	1734	95
EMS	CNAS	2791	106
	ANAB	210	14
	无标	1	0
OHSMS	CNAS	2135	68
	无标	1	0
FSMS	CNAS	583	5
	无标	16	0
HACCP	CNAS	7	18
	无标	257	0
乳 HACCP	CNAS	93	11
乳 GMP	CNAS	34	0
绿色市场	无标	20	1
产品认证	无标	3	0
EnMS	无标	18	0
总计		16445	715

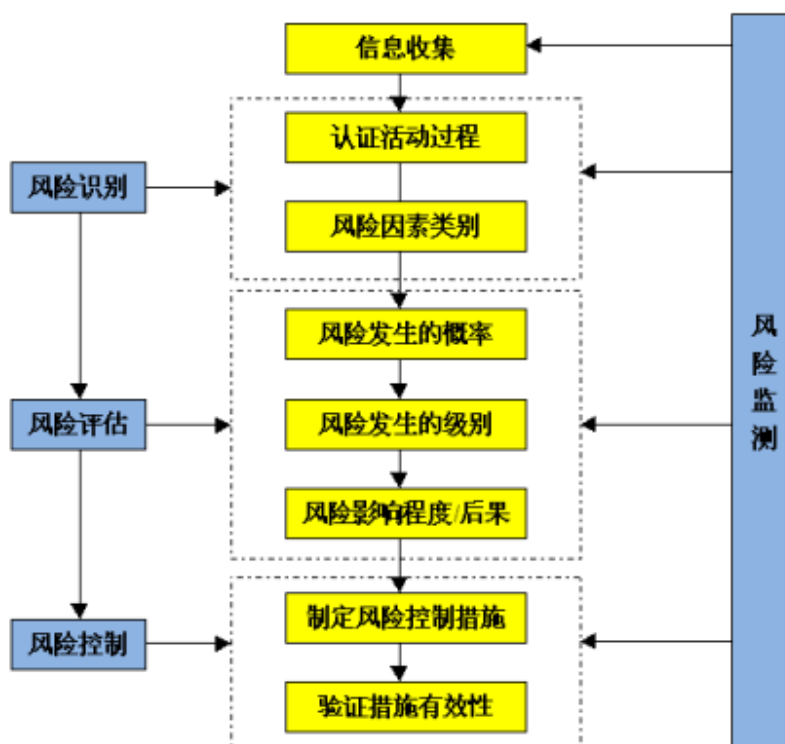
## ● 财务状况

2014 年，中心营业收入总计 11151.69 万元，利润总额 244.75 万元，纳税总额 589.88（含增值税 463.63 万元）万元，资产总额 6715.34 万元。北京中会仁会计师事务所对中心 2014 年度的财务审计意见为：北京中大华远认证中心财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了财务状况和经营成果。

## 5、风险管控

2014 年，随着中心组织机构的调整，中心依据认证认可规范的变化，结合认可评审机构提出的意见及建议，对认证活动全过程涉及的风险因素进行了识别，对风险发生概率、风险级别、影响程度及后果进行了分析，明确了对各项风险因素的控制措施，形成了相关文件以保证控制措施的有效实施。2014 年度新增风险因素 11 项，取消风险因素 1 项，修改控制措施依据要求 2 项。同时，各分中心针对各项认证活动所涉及的风险因素进行了识别，并制定了相应的控制措施。

北京中大华远认证中心风险控制示意图



2014 年，中心继续向中国人民财产保险股份有限公司投保，险种为“认证认可职业责任保险”，保额为 800 万元人民币，解决一旦由于本中心的认证活动引发的责任进行相应的赔偿。2014 年度中心未发生因认证活动引发的由中心承担的认证责任。

## 6、人力资源状况及需求匹配分析

### ● 认证人员总体状况

2014 年，中心审核人员增聘和培养工作有序开展，截至 2014 年底中心共有认证人员 1964 人（含技术专家），其中，专职审核人员 177 人，兼职审核人员 641 人。各业务领域认证人员分布情况如下：

业务领域	总人项数	高级审核员人项数	审核员人项数	实习审核员人项数	技术专家人项数	见证评价人项数
QMS	1931	244	404	168	1115	39
EMS	840	125	155	97	463	32
OHSMS	679	101	107	69	402	26
FSMS	203	38	42	47	76	15
HACCP	28	16	12	——	——	5
绿色市场	35	23	11	——	1	——
自愿性产品认证检查员	18	5	13	——	——	——
乳 GMP\HACCP	22	14	8	——	——	——
EnMS	21	6	14	——	1	——
EC9000	138	56	45	7	30	——

#### ● 审核人员专业能力评定

随着中心业务的拓展及认证人员能力要求的变化，为确保人员能力符合相关认证认可规范的要求，人力资源部配合专业能力评定委员会对中心聘用的审核员的专业能力实施了评价和确认。2014 年共实施专业能力评价和确认共计 1650 人次，其中实施审核员专业能力初始评价 592 人次，实施审核员专业能力重新确认 1058 人次。

为确保认证活动持续有效，中心根据认可规范及相关文件规定，对审核员进行初评专业能力见证和持续能力评价。2014 年完成初评专业见证 387 人次，完成持续能力评价 434 人次。

#### ● 人力资源与认证业务需求匹配原则及分析

中心为便于进行审核人员数量及能力与认证业务量的适应情况分析，结合认证管理操作实务，拟定了以下原则：

——针对每一大类认证项目，求出每大类的年需求审核人员人日数；

——将每名审核人员的专业限定在 2 个大类以内，计算出每大类年可提供的专业审核人员人日数；专职审核人员以每年 200 人日数计算，兼职审核人员以每年 20 人日数计算；再考虑部分审核人员会承担多体系审核任务，每体系的人日数再按 0.7 折算；

——考虑到审核组中的专业审核人员占到组内的 2/3，即能满足审核组的专业能力需求。以满足总需求 2/3 为限，来判定是否满足本大类认证业务需求；

——QMS 的 28 大类，以取得建筑业 QMS 审核员资格的专业审核人员来核算；

——FSMS/HACCP 体系审核项目的审核人员常同时审核 QMS，因此折半计算可提供的专业审核员人日数。

经对 QMS、EMS、OHSMS、FSMS 认证领域审核需求与人力资源匹配分析，就各大类的年审核人日数需求而言，中心有较充足的人力资源，专业审核人员充裕，可以专业化审核人员来配置审核组，完全满足审核需求。

## （二）传递信任、服务发展

### 1、认证活动公正性

为保证认证活动公正开展，中心制定了《公正性风险识别和分析管理办法》及相关表格，由来自中心各部门、各分支机构的人员组成专门工作组，每年识别和分析职责内的相关认证活动引发利益冲突的可能性，形成《认证活动公正性风险分析控制报告》及相关表格，提交中心维护公正性委员会；中心全体认证人员在正式入职时均签署了《公正性和保密承诺》，确保在认证活动中发生影响公正性和保密性的行为。

2014 年 3 月，中心维护公正性委员会年度会议召开，中心代表向维护公正性委员会通报了一年来的认证工作，报告了中心认证活动公正性风险分析情况，提交了《认证活动公正性风险分析控制报告》、《2013 年认证活动公正性风险控制情况审查表》及《2014 年认证活动公正性风险分析及控制措施表》。维护公正性委员会对上述材料进行了充分审议和评价，评审结论认为，中心的认证管理工作符合认证认可法律法规、规范及中心维护公正性委员会工作规则的要求，自觉接受 CNCA、CNAS、ANAB、CCAA 及中心维护公正性委员会的监督管理，财务状况稳定，未出现重大风险事件，对认证活动全过程涉及的影响公正性的风险因素的识别充分，控制措施有效。

2015 年初，中心对 2014 年认证活动公正性风险及控制措施进行了自查并形成了《认证活动公正性风险分析控制报告》。

### 2、认证结果采信、顾客满意

#### ● 认证结果采信

经营 22 年来，中大华远始终把握“公正”、“权威”的品牌优势，以真诚的态度和规范的服务在业界赢得了良好的口碑，认证过程的严谨性、认证审核的有效性也促成了社会各界对中大华远认证结果的新人。中心各认证领域认证证书均不同程度的获得了社会各方的广泛采信，其中，建筑施工领域的质量、环境和职业健康安全管理体系认证证书在投标过程中成为证实认证组织管理水平的直接证据；经我中心认证的能源管理体系获证组织，均取得了地方政策奖励。



### ● 顾客满意

中心根据客户的知名度、所在行业、认证领域数量、服务时间等因素对现有客户进行科学合理的分类管理。对于部分客户，我们通过电话、走访、邮件、书面调查、研讨交流活动等方式收集他们的需求信息，随时关注他们的需求变化，提供认证行业前沿信息和价值理念，帮助客户提高绩效水平；对于一些客户，通过发放内部刊物、电话访问、邮件等形式，向其介绍新的产业政策和行业资讯，宣传中心其他认证领域的服务，努力解决他们提出的实际问题。对于来电咨询的潜在客户，我们针对其产品/服务的特点，向其介绍中心的优势特点和认证资源，配备专人负责跟踪。

我们关注客户的反馈信息，收集、登记客户申/投诉、意见和建议并及时处理。2014 年，共登记客户反馈信息 55 条，经沟通和处理后的客户满意率为 100%。

2012 年至 2014 年认证周期的再认证合同签约率为 86.44%。

2014 年度中心项目应监督审核 1027 家，确认审核 985 家，监督审核跟踪确认率为 95.9%。

### 3、多元服务、提升价值

中心围绕如何提升认证组织的管理水平和绩效，不断探索服务客户的方法，为获证组织提供多样化的服务，赢得顾客满意。

2014 年，中心根据顾客满意调查收集的反馈信息，针对多个获证组织提出的“多体系内审员对体系结合的理解不到位”问题，特举办了 1 期 QES 三体系整合内审员训练营公开交流活动。共有 15 位来自多家获证组织的内审员参加了训练营，课后均表示受益匪浅。

2014 年，中心组织了共 9 期针对行业特点的标准知识培训班。培训围绕企业管理现状和提升需求展开，探讨体系管理的理念、原则与方法，使组织深入理解标准知识，促进管理绩效的提升，培训活动得到一致好评。

2015 年初，为了推进能源管理体系认证工作，中心召集了 6 家潜在认证客户，开展了 1 期能源管理体系标准知识公开课。课程涉及能源现状、能源方面的国家政策及能源管理体系标准条款介绍等内容。

中心通过开展标准知识宣贯培训，引导组织进一步实现标准化管理，强化法律意识、环境意识、安全意识，严格质量监管、努力提升产品和服务质量，从而全面提升管理水平，提高经济效益。

### 4、技术研究、信息交流

中心始终致力于积极参与认证法规、认可规范、国家及行业标准的起草与制订和行业课题科研等科研工作，不断创新认证业务模式，从而满足自身发展的需求。同时，中心注重内外部信息的沟通，建立了多重形式的沟通渠道，以便于传递信任。

### （1）行业课题研究取得成果

- 参加 CCAA 组织的 22 项食品安全管理体系认证专项技术要求编制工作；
- 参加 SAC/TC261 项目《能源管理体系 造纸行业认证要求》标准编制工作；
- 参加 CCAA 组织的《合格评定 人员认证机构通用要求》国家标准修订工作。

### （2）开展认证认可技术研究

- 质量管理体系（QMS）认证实施规则的研究
- 能源管理体系（EnMS）认证相关要求的研究
- 新版食品安全管理体系（FSMS）认证专项技术规范的研究
- 2013 版 GB14881 标准的研究
- 认可要求变化的技术研究：
  - CNAS-CC131: 2013《质量管理体系审核及认证的能力要求》；
  - CNAS-CC18: 2014《食品安全管理体系认证机构要求》；
  - CNAS-SC16:2014《良好生产规范（GMP）认证机构认可方案》；
  - CNAS- SC17:2014《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证机构认可方案》
  - CNAS-RC01:2014《认证机构认可规则》；
  - CNAS- RC02:2014《认证机构认可资格处理规则》；
  - CNAS-RC05:2014《多场所认证机构认可规则》；
  - CNAS-RC07:2014《具有境外场所的认证机构认可规则》；
  - CNAS-CC106:2014《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》（IAFMD11:2013）。
- 其他技术研究

中心积极跟踪收集绿色印刷认证制度、服务认证制度、低碳产品认证制度、ISO 9001:2015 标准修订、ISO 14001:2015 标准修订等资料信息，开展分析研究，为拓展认证业务范围、认证转换工作做好准备。

### （3）自主研发课题的研究

2013 年度中心批准立项的《认证业务范围分类中 30 至 39 大类专业代码对应的行业类别（产品/服务范围）详解》课题已基本完成，项目组正在整理项目最终成果等相关资料，待提交技术开发部后，组织中心专家工作组进行验收。

#### （4）积极参与认证认可技术交流

##### ● 参与认证认可标准及规范的意见征集工作

中心积极参与了 CNCA、CNAS、CCAA 文件修订的意见征集工作，主要对 CNAS-CC18:2014《食品安全管理体系认证机构要求》（等同采用 ISO/TS22003:2013）、CNAS-EC-035:2014《食品安全管理体系认证机构认可说明》、CNAS-SC16:2014《良好生产规范（GMP）认证机构认可方案》、CNAS-SC17:2014《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证机构认可方案》、CNAS-CCXX:2014《ISO/IEC 17021 在一体化管理体系审核中的运用》、GB/T 22003-201X《合格评定 食品安全管理体系审核与认证机构要求》、《合格评定 管理体系第三方审核报告内容的要求和建议》、CNCA《不符合质量管理体系规则的程序和要求应处罚的违规行为列表》、CCAA《中国认证认可协会社团标准管理办法（试行）》等 20 份修订文件的征求意见稿的提供了反馈意见。

##### ● 参与认证认可行业研讨会议

中心组织相关人员参加了 CNCA 组织的“认证认可行业国际合作 2014 年度座谈会”，参加 CNAS 组织的“2014 年认证机构培训研讨会”、“服务认证技术研究研讨会”、“2014 年认证机构认可评审一致性研讨会”等会议，参加 CCAA 组织的“中国认证认可协会宣传工作座谈会”、“社团标准管理研讨会”、质量大会的“质量认证创新与发展”分论坛和“ISO9001：2015 标准的发展和变化”等研讨会，积极参与认证认可行业建设和发展。

##### ● 技术论文征集和发表

2013 至 2014 年度中心论文征集活动正常开展，共征集到中心各部门以及分支/办事处的管理人员和专职/专业审核人员的技术论文 44 篇。良好审核案例 10 个，经组织专家评定，评选出优秀论文 11 篇，其中一等奖 5 篇，二等奖 6 篇。2014 年度，中心人员在《中国认证认可》杂志发表文章共 8 篇。

##### ● 良好认证审核案例同行评议

2014 年，中心继续参加 CCAA 组织的良好认证审核案例同行评议工作，将经过内部评议后的 8 个良好审核案例推荐给 CCAA，经 CCAA 现场评议，3 个案例入选良好认证审核案例集，1 个良好认证审核案例入选 2014 年度认证人员继续教育网络必修课程。

### **(5) 中心内刊**

中心自办《认证与实践》内部交流刊物，定期向认证客户发送。内部刊物作为连接中心和客户之间的纽带，是客户了解中心建设和发展的窗口，是中心向客户传播认证技术和认证文化的重要渠道。

2014 年，中心对《认证与实践》进行改版，调整刊物篇目和栏目的设置，优化整合栏目内容，强化认证认可法律法规及相关标准的发布、解读和应用方面的内容，开设专栏介绍与企业经营管理、认证管理和审核技能有关的知识，逐步打造中心与审核员、中心与分支机构、审核员与审核员、中心与客户之间的互动交流平台，努力在宣传认证认可政策法规、交流认证认可技术、传播认证认可知识和文化、促进审核员能力发展、服务广大客户方面发挥更大的作用。

### **5、宣传认证文化、倡导诚信服务**

2014 年，中心及各分支机构积极响应监管部门的号召，主动参与“世界认可日”的宣传工作，以张贴海报和召开会议的形式开展了宣传活动。中心利用内刊《认证与实践》的沟通平台，在 2014 年度第 2 期杂志上大篇幅的刊登了本年度“世界认可日”的主要精神及核心议题等相关内容。

2014 年，中心在管理职责调整工作中明确要求，总部及各分支/办事机构在开展认证业务宣传推广工作时要积极践行诚信服务，务必向潜在客户提供真实、可靠的信息。

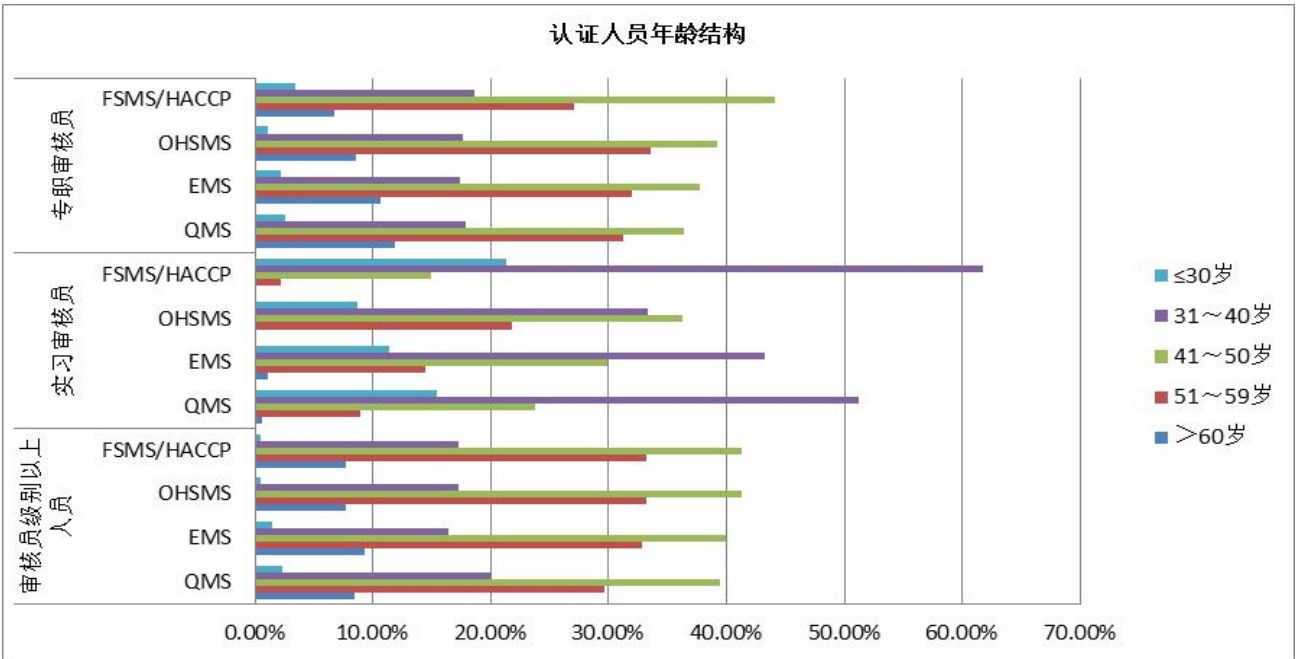
通过积极、正面的认证宣传，有效促进了消费者、利益相关方及广大参与者对认证的了解、信任与认可。

### **(三) 员工发展、权益保障**

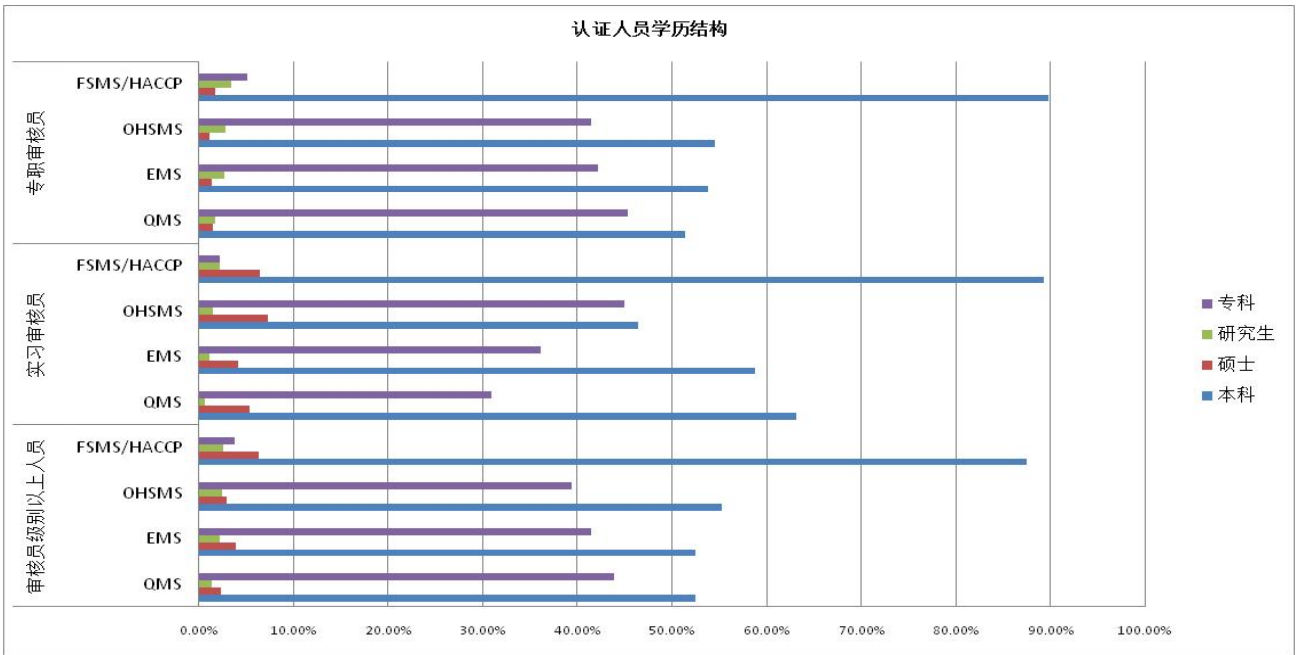
#### **1、认证人员结构**

截至 2014 年底，中心总部管理人员 82 人，分中心管理人员 106 人，办事处管理人员 15 人，合计 203 人；中心共有专职审核人员 351 人，共有兼职审核人员 488 人，合计 839 人。

认证人员年龄结构，如下图所示：



认证人员学历结构，如下图所示：



2014 年初，中心对管理层队伍进行了扩充，委任了 6 名年轻管理人员担任部门副主任，同时提拔 3 名年轻管理人员担任部门业务主管，上述新任命的人员平均年龄 33 岁。

2014 年，中心扩充了审核员队伍，大批年轻人员考取了实习审核员资格，部分年轻人员已注册成为了正式审核员。目前，中心认证人员队伍中，40 岁以下（含）人员占比为 32.6%；本科以上（含）学历的人员占比为 22.9%，在 40 岁以下（含）人员占比为 70%。

## 2、员工成长与发展

“以人为本”是中心经营理念中至关重要的一项，也是中心推进可持续发展的核心思想。认证认可行业作为“高技术服务业”，对人员的综合素质、专业背景、技术能力和发展潜力都有较高要求。经营多年来，中心深刻领会这一行业特征，始终坚持人员队伍建设，潜心发掘人才、培养人才。特别是近年，随着老一批优秀的专业技术人员、管理人员陆续退休，一大批能力突出的年轻人已走上重要岗位，他们给中心的管理改革和技术创新注入了新视角、新思路。

2014 年，为了继续加强认证人员队伍建设，鼓励和激励年轻管理人员、技术人员发展和提升，中心明确了职级设置原则和绩效考核要求，为员工指明了发展道路和方向；开发了多项培训课程，员工可以按照自我发展规划进行选择；利用中心各类专项工作平台（如质量工作组、专家工作组、申诉调查工作组、内刊编制工作组等），帮助年轻员工提升责任意识和综合能力。

## 3、保障员工合法权益

中心严格遵守国家人力资源和社会保障部的法律法规，建立并实施了保障员工权益的《人事管理规定》、《职工补助规定》、《中心员工带薪年假、活动费用补助规定》、《投保团体意外伤害保险规定》及《每年例行健康体检管理规定》等，依法与员工签订并履行劳动合同，依法足额为员工缴纳五险一金，适时发放节日补贴、劳保福利。

2014 年，中心对一线员工工资进行了调整，近 3 年平均增幅 5%。

2014 年中心劳动合同签订率为 100%。

中心严格执行法定工作时间，保证员工休息、休假的权益，2014 年中心员工带薪年假平均天数为 8.58 天。对因特殊情况需加班的员工，按照国家《劳动法》规定发放加班工资。

## 4、员工技能、素质提升

2014 年，中心除对员工实施常规培训外，特别针对年轻认证人员素质和能力的提升，组织开发了多项培训课程。目前，中心的培训课程包括：

- 新聘人员岗前培训
- 管理职责培训
- 管理能力拓展培训
- 认证人员通用知识专项培训
- 继续教育培训
- 审核员专项培训

- 各管理体系认证认可规范、标准培训
- 分支机构管理专项培训

通过邀请内、外部专家，以面授的形式，分视角、按层次对全员实施了培训，各项培训平均覆盖率达到 80%以上。

中心举办年度学术论文征集活动多年，积极支持员工参与技术研究，结合自身工作实践和技术特长撰写论文，为整体提高中心的认证技术水平贡献力量，同时，中心对每次论文征集活动中评选出的优秀论文予以现金奖励，并推荐至中国认证认可杂志进行投稿，同时中心支持员工审核员晋级和技术职称上报、考试、评审等工作。

此外，中心已连续 3 年开展自愿性学习活动。活动由年轻员工自行组织，每周 2 次，利用午休时间共同学习，适时邀请中心内部专家进行指导或讲解。中心年轻管理人员均积极踊跃参加，全年平均参加人数为 19.2 人/次。通过学习活动的开展，部分参与者的综合能力得到迅速提升，特别是专业知识学习和掌握方面提高很快，部分管理模块的学习也帮助很多参与者理清了工作头绪，拓展了工作思路。

## 5、关爱员工、营造和谐工作氛围

2014 年，中心为了营造和谐、愉快的工作氛围，开展了丰富多彩的文体育娱乐活动，包括每天上午、下午组织两次工间操，不定期组织羽毛球、篮球、足球活动，每年开展摄影评优活动，不定期组织员工观影活动等，鼓励员工强身健体、发展兴趣爱好、舒缓工作压力。

中心按照《例行健康体检管理规定》，每年定期安排员工参加身体健康全面检查，2014 年中心员工体检覆盖率为 100%；按照《投保团体意外伤害保险规定》，为全体员工购买了意外伤害保险，减少员工的后顾之忧。

中心严格执行从业人员年龄规定，安排超龄管理人员、技术人员从事相关支持性工作。

## 6、党建工作与党员发展

2014 年，中心党支部在上级党委的带领下，以科学发展观为宗旨，以党的群众路线教育实践活动为契机，加强学习宣传，推进政治素养建设，将党建思想政治工作渗透到中心经营管理中，着力提升服务能力。

### 第一、加强党支部建设，增强党支部的凝聚力和战斗力

2014 年党支部把党组织建设放在首位，认真组织全体党员学习《关于加强中央国家机关基层服务性党组织建设的意见》，提高认识，统一思想，完善已有的制度，建立符合认证中心特

点的服务性基层党组织。按照本年度党支部的工作计划，党支部制定了相应的学习方案，采取集中学习与自我学习、材料学习与媒体学习相结合的方式，分别对中国特色社会主义理论体系、党的十八大报告主要精神、十八大四中全会精神，中央八项规定等内容进行了深入学习。广大党员同志在理论水平有效提升的同时，自觉增强服务能力，成为中心发展的中心力量。

## **第二、增强党性修养，践行群众路线**

按照党中央的要求和上级党委的统一部署，党支部积极开展了党的群众路线教育实践活动。在听取意见阶段，通过开展召开座谈会、调查表等形式，虚心征求到党内外群众的意见和建议。在查摆问题阶段，中心对照党章党纪、中央八项规定和员工提出的意见建议，深入细致的查摆了“四风”方面的突出问题八项。在整改落实阶段，针对“四风”方面存在的问题，中心制定并落实了整改方案六项，进行了专项整治和集中治理，实现立行立改。在“回头看”阶段，党支部认真完成了总结提高工作，并对活动取得的实践成果进行了全面梳理，实现了作风建设长效化机制。党支部组织观看了教育影片《力量》，使全体党员深刻感受到中国革命的胜利源于群众这一根本基础，中国共产党的执政源于群众路线的坚定执行。

## **第三、扎实推进党风廉政建设，提高拒腐防变的能力**

中心党支部认真组织全体党员干部学习《中国共产党纪律处分条例》，落实中央八项规定，充分认识反腐倡廉、加强党风廉政建设的重要性。始终把党风廉政建设与各项工作结合起来，要求党员干部自重、自省、自警、自励，慎独慎微，廉洁奉公，自觉加强党性锻炼，努力改造世界观。党员干部带头厉行勤俭节约；压缩、精简会议及其他日常办公经费开支，减少纸质公文数量，控制会议活动规模等。筑牢党员干部拒腐防变的思想防线，增强广大党员的自律意识，加强明辨是非的政治敏感性，自觉地接受党组织和广大员工的监督，做遵纪守法的模范，切实把党风廉政建设落到实处，努力营造廉荣贪耻的良好风尚。

## **第四、认真做好党员发展工作，切实把好党员入口关**

按照上级党委《关于做好 2014 年发展党员工作的通知》，中心党支部严格执行发展党员程序，始终遵循“坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展”的党员发展方针，认真做好入党积极分子教育、培养、考察、管理等工作，广泛宣传党的路线、方针、政策，加大教育引导力度。按照中心党支部《入党积极分子、发展对象产生办法》，把工作成绩突出、思想积极和要求进步的优秀员工吸纳到积极分子队伍中来，为进一步改善中心党员队伍整体结构，提高新发展党员质量奠定坚实基础。2014 年，中心共安排 4 名入党申请人参加了入党积极分子培训班，推荐 1 名发展对象，及时办理了 4 名符合党员条件的预备党员转正手续。



## 第五、紧密结合工作实际，深入开展“创先争优”活动

根据《中央组织部、中央宣传部关于在党的基层组织和党员中深入开展创先争优活动的意见》，党支部以“先进”、“优秀”为目标，以党员群众满意为标准，积极引导党员在本职岗位上、在日常生活中、在服务群众中树立良好形象，起率先垂范作用。根据《认证中心党支部创先争优暨优秀共产党员评选方案》，认证中心认真做好 2013-2014 年度评选工作，共评选出 5 名优秀共产党员，激励全体党员坚定理想信念、保持工作激情、增强服务意识、培养奉献精神、争当先进优秀。

2014 年是党中央大刀阔斧改革的一年，也是认证中心党支部锐意进取的一年，一系列活动的开展，有效地发挥了中心党支部的政治核心作用，使广大党员感受到了党组织这个大家庭的温暖，为确保认证中心和谐快速发展提供了坚强有力的政治支持和组织保证。

### （四）倡行环保、节能减排

面对能源、资源、环境问题日益严峻的今天，为了满足国家转变经济方式的现实要求，更好的服务节能减排，2014 年初，中心就“节约、环保”的理念进行了重点宣传，将推广能源管理体系认证、推行绿色办公和绿色出行、完善信息交流平台作为工作重点正式提出，意在加强中心内部人员及相关方、参与者的节能、环保责任意识。

#### 1、推广能源管理体系认证

为了更好的发挥认证认可在服务节能减排中的作用，中心认真研究国家、地方政策，利用已有的技术资源，在能源管理体系认证领域开展了大量工作，包括开展全国范围的宣传推广、开展能源管理体系研讨活动、组织相关人员参与企业调研、征集科研课题等。目前，中心已帮助 20 余家企业建立或启动了能源管理体系。

#### 2、推行绿色办公、完善信息交流平台

中心在日常工作中，通过各种节能减排的方式和手段，降低日常办公环节的能源消耗和碳排放。例如：节省办公纸张和墨粉、减少机动车使用，统一回收废纸、报刊、杂志及认证组织档案，循环利用资源。在办公用品、设备采购过程中，优先选择有节能环保标识的绿色产品和具有环保理念的绿色品牌。

2014 年 6 月，中心设立“节能减排日”，要求在每年“节能减排日”当天白天停止电梯、楼道内照明、各办公室内空调等设备的运行；在办公区域内张贴节水、节电、节约用纸等公益

海报，进一步加强环保理念的宣传。据统计：2014 年办公用纸相比 2013 年下降 12.5%，邮寄成本下降 7.7%。

中心自 2013 年起撤销了每年台历印制、年终联谊会事项等，在满足中心“节约、环保”理念的同时，也符合相关管理部门和中心党支部的规定和要求。同时，利用中心网站、中心邮箱以及中心局域网等现代化工作模式，管理、发布和传递各种中心管理性文件和认证业务所需要的文件和表格。中心将在 2015 年着手建设中心网站信息交互平台，进一步加强中心信息化建设，减少信息传递成本，同时提高工作效率。

### 3、倡导绿色出行

2014 年，中心提出“积极倡导绿色出行”的要求，并对员工自主选择的出行方式提出了“首选公共交通”的建议，对审核安排管理等工作提出了“规划最优路线、就近选派人员”的控制要求。

中心的审核项目遍布全国，因此在日常的审核委派中，中心相关管理人员要合理安排，精心策划审核组审核项目间的路途，对减少受审核企业审核经费，减轻审核组舟车劳顿至关重要。

#### （五）关爱社会、热心公益

2014 年 6 月，中心及各分支/办事机构积极参与第七届“世界认可日”的宣传、推广活动，利用相关专业宣传海报和宣传材料，并在中心网站建立专题频道，宣传认证认可在能源供应中传递信任，推广认证认可事业。

2014 年，中心配合大学生社会实践，为北京工商大学、北京邮电大学、中国农业大学、北京中医药大学等高校的在读、应届大学生提供了社会实践机会，以切实有效的行动帮助学生通过社会实践接受了教育和锻炼；为包头轻工职业技术学院、广东轻工职业技术学院、广州技术师范学院等高等院校举办了管理体系公开课，培训在校生 600 余人次。

2014 年 8 月，中心应上级单位号召，积极参加了“扶贫救困”活动，管理人员捐赠衣物共 20 件（套），捐赠被褥共 10 件（套）。

## 六、未来展望

2014 年，中大华远在履行社会责任方面开展了一系列的工作，取得了积极的成效。

未来，我们将继续研究和深入领会社会责任内涵，本着求真务实、精益求精的精神不断提高社会责任意识和管理绩效，提高管理能力、技术能力和综合服务能力，为客户提供更加优质高效的认证服务；我们将继续增进与利益相关方、参与者的交流互动，全面了解他们的需求，更好的承担“传递信任、服务发展”的使命；我们将按照“创新发展、创优服务”的要求，深入探索服务创新、管理创新、技术革新，进一步加大对年轻认证人员的培养力度，建设以“新”为主题的中心文化，推进可持续发展，更好的为认证认可事业的发展贡献力量。

## 意见反馈

### 尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为了持续改进中大华远的社会责任工作及社会责任报告的编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助我们完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真至 010-68396642。

1、报告整体评价（请在相应位置打“√”）

A. 很好    B. 较好    C. 一般    D. 较差    E. 很差

2、您认为本报告是否全面、准确地反映了中大华远的社会责任工作现状？

---

3、您认为本报告对利益相关方所关心的问题是否进行了有效的回应和披露？

---

4、您认为本报告披露的信息数据是否清晰、准确、完整？

---

5、本报告的逻辑主线、内容涉及、语言文字是否具有阅读和欣赏价值？

---

6、您认为本报告最让您满意的方面是什么？

---

7、您认为还有那些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

---

8、您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告的发布有何建议？

---

如果方便，请告诉我们您的信息：

姓名：

移动电话：

单位及职务：

通讯地址：

固定电话：

邮政编码：

所属行业：

电子邮件：

The logo for ZDHY features a green line that starts as a horizontal baseline, then rises into a jagged, mountain-like shape before descending. To the right of this graphic, the letters "ZDHY" are written in a bold, green, sans-serif font.

北京中大华远认证中心

Beijing ZhongDaHuaYuan Certification Center

地 址：北京市西城区阜外大街乙 22 号

邮 编: 100833

电 话: 010-66396842

E-mail: zlb@zdhy.net

网 址: <http://www.zdhy.net>